

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA TOKO *ONLINE*



OLEH:
YULIANA ROIYANTO
3103007247

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2012

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA TOKO *ONLINE*

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

YULIANA ROIYANTO

3103007247

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA TOKO *ONLINE***

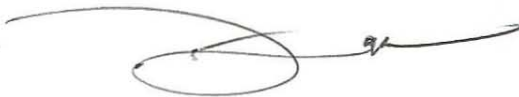
OLEH:

YULIANA ROIYANTO

3103007247

**Telah Disetujui dan Diterima untuk
Diajukan Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I



Trisno Musanto. Drs. Ec

Tanggal: 17-01-2012

Pembimbing II



Veronika Rahmawati, SE., M.Si

Tanggal: 16-01-2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Yuliana Roiyanto, NRP 3103007247 telah diuji pada tanggal 27 Januari 2012 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.


Ketua Tim Penguji:



(Dr. Hermeindito Kaaro, MM)

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Chr. Whidya Utami, MM
NIK: 311.92.0185

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. Julius Koesworo, MM
NIK: 311.89.0152

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuliana Roiyanto

NRP : 3103007247

Judul tugas akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Pada Toko *Online*.

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya.
Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi
yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya
Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan /
ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library*) Perpustakaan
Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas
sesuai dengan hak cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya
ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 Januari 2012

Yang menyatakan,



(Yuliana Roiyanto)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan anugerahNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Cristina Widhya Utami, MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Drs. Julius Runtu, M.Si. selaku Sekretaris Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Drs. Julius Koesworo, MM. selaku Ketua Jurusan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Bapak Trisno Musanto, selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan petunjuk selama proses penyusunan sampai terselesainya skripsi ini.
6. Ibu Veronika Rachmawati, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan petunjuk selama proses penyusunan sampai terselesainya skripsi ini.

7. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Petugas perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu penulis dalam peminjaman literatur.
9. Staf administrasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu selama penulis mengikuti perkuliahan dan sampai terselesainya skripsi ini.
10. Orang tua dan saudara yang selalu menyemangati, mendoakan dan membantu secara moril dan materiil selama penulis mengikuti perkuliahan dan sampai terselesainya skripsi.
11. Teman-teman yang telah mendukung dan membantu penulis selama perkuliahan dan sampai terselesainya skripsi.
12. Semua rekan dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selama ini telah memberikan bantuan dan dukungan.

Semoga atas bimbingan serta perhatian yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Surabaya, 17 Januari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ...	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Skripsi	6
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Kualitas Layanan	9
2.3. Nilai Pelanggan	11
2.4. Kepuasan Pelanggan	13
2.5. Loyalitas Pelanggan	15
2.6. Hubungan Antar Variabel	17
2.7. Kerangka Penelitian	19
2.8. Hipotesis	19

BAB 3. METODE PENELITIAN	21
3.1. Jenis Penelitian	21
3.2. Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
3.3. Data dan Sumber Data	24
3.4. Alat dan Metode Pengumpulan Data	25
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel ..	25
3.5.1. Populasi	25
3.5.2. Sampel	26
3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel	27
3.6. Analisis Data	27
3.6.1. Uji Kualitas Data	27
3.6.2. Teknik Analisis Data	28
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Karakteristik Obyek Penelitian	32
4.2. Deskripsi Data	33
4.3. Analisis Data	36
4.3.1. Uji Kualitas Data	36
4.3.2. Analisis Regresi	38
4.4. Pembahasan	42
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1. Simpulan	45
5.2. Saran	46
DAFTAR KEPUSTAKAAN	47
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Tabel Pembandingan Penelitian	8
4.1. Tabel Karakteristik Responden	32
4.2. Tabel Hasil Pengujian Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	34
4.3. Tabel Hasil Pengujian Statistik Deskriptif Nilai Pelanggan	35
4.4. Tabel Hasil Pengujian Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	35
4.5. Tabel Hasil Pengujian Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	36
4.6. Tabel Uji Validitas	37
4.7. Tabel Uji Reliabilitas	38
4.8. Tabel Koefisien Regresi	39
4.9. Tabel Interpretasi Pendekatan Nilai Kritis	41
4.10. Tabel Interpretasi Pendekatan Nilai Probabilitas	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Penelitian	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Output Rata-rata dan Standar Deviasi
Lampiran 4	Output Uji Validitas
Lampiran 5	Output Uji Reliabilitas
Lampiran 6	Output Analisis Regresi
Lampiran 7	Output Uji Park

ABSTRAK

Pelanggan yang loyal akan menguntungkan bagi pelaku usaha ritel, karena pelanggan tersebut akan melakukan pembelian kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Oleh karena itu pelanggan yang loyal adalah aset penting bagi usaha ritel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, khususnya pada pelanggan toko *online*. Data penelitian diperoleh dengan survey dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*, khususnya *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci:

Kualitas layanan, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

Effect of Service Quality, Customer Value and Customer Satisfaction To Customer Loyalty In Online Store

ABSTRACT

Loyal customers will be profitable for the retail business, because customers will be buying back and recommend to others. Therefore loyal customers is an important asset for retail businesses. This study aims to determine the effect of service quality, customer value and customer satisfaction on customer loyalty, particularly in customer online store. The data obtained with survey research and sampling methods used are non-probability sampling, especially purposive sampling. Data analysis methods used in this study is multiple regression analysis. The results of this study found that service quality, customer value and customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty.

Key words:

Service quality, customer value, customer satisfaction, customer loyalty